

## Splošni pogoji

---

za sprejemanje plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali na spletu ter uporabi POS opreme

## Kazalo

---

1	Splošne določbe .....	3
2	Opredelitev pojmov.....	3
3	Najem in uporaba POS opreme.....	4
4	Sezonski najem POS opreme.....	4
5	Vzdrževanje POS opreme .....	5
6	Sprejem plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flick na prodajnem mestu in/ali spletu .....	5
7	Zavrnitve plačil na prodajnem mestu in/ali spletu.....	6
8	Obveznosti uporabnika .....	7
9	Finančne obveznosti banke .....	8
10	Finančne obveznosti uporabnika.....	8
11	Reklamacijski proces za kartično transakcijo .....	9
12	Reklamacijski proces za takojšnje plačilo Flick.....	10
12	Varnostna pravila .....	11
13	Trajanje pogodbe.....	11
14	Podizvajanje in odstop pogodbe tretji osebi.....	12
15	Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij.....	12
16	Postopek reševanja sporov .....	13
17	Končne določbe .....	13

## 1 Splošne določbe

---

S temi splošnimi pogoji Gorenjska Banka d.d., Kranj določa pogoje najema in uporabe POS-opreme, sprejemanja plačilnih kartic na prodajnih mestih, kjer je nameščena POS oprema in spletnih prodajnih mestih ter sprejem takojšnjih plačil Flik.

## 2 Oprelitev pojmov

---

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- **Avtorizacija** – je postopek odobritve plačila s plačilno kartico (v nadaljevanju kartica), ki zajema potrditev, da v času izvedbe plačila s kartico ni bila prijavljena izguba ali kraja kartice, za katero se izvaja avtorizacija, da je kartica veljavna in da ima uporabnik dovolj sredstev za poravnavo svojih obveznosti; v nekaterih primerih je dovoljena tudi predavtorizacija.
- **Brezstično plačilo** – je način plačila s kartico, ko jo plačnik zgolj približa POS opremi in ni potrebno vstavljati kartice v režo POS terminala.
- **Brezstično plačilo brez vnosa PIN številke** – je brezstično plačilo do vrednosti, do katere ni potreben vnos PIN številke pri potrjevanju plačilne transakcije.
- **Chargeback postopek** – postopek reklamacije glede možnosti povračila sredstev v zvezi s plačilnimi transakcijami, izvedenimi s karticami.
- **CVC2/CVV2 koda kartice** – varnostna koda za verifikacijo kartice ali vrednosti (koda s tremi ali štirimi števkami, ki je natisnjena na hrbtni strani kartice), ki se uporablja kot potrditev transakcije, ko je kartica fizično odsotna s prodajnega mesta.
- **EBA smernice** – smernice Evropskega bančnega organa (European Banking Authority) glede minimalnih zahtev na področju varnosti spletnih plačil. Spletni trgovci, ki shranjujejo, obdelujejo ali posredujejo občutljive podatke o plačilih morajo zagotavljati varnostne ukrepe v skladu z EBA smernicami, ki so objavljene na spletni strani <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-the-security-ofinternetpayments>.
- **Medbančna provizija** – pomeni spremenljivo komponento skupne provizije in predstavlja strošek, ki ga banka uporabnika plačuje izdajatelju plačilne kartice za vsako opravljeno transakcijo.
- **Občutljivi podatki za avtentikacijo kartice** – vključujejo popolne podatke o številki kartice, magnetnega traku kartice, varnostne kode kartice (CAV2/CVC2/CVV2/CID), PIN številki, blokadi kartice.
- **PCI DSS varnostni standard** – Standard za varnost podatkov industrije plačilnih kartic - (Payment Card Industry Data Security Standard - PCI DSS). Standard in njegove zahteve so podrobno opisane na spletnih straneh <https://www.pcisecuritystandards.org/>.
- **PIN pad** – ločena naprava, ki omogoča brezstično uporabo kartic in sprejem plačil prek mobilne aplikacije Flik Pay ter ima tipkovnico, namenjeno vnosu PIN številke. Naprava je prek posebnega priključka povezana s POS-terminalom.
- **Plačilne kartice** – so plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev ter dvigu gotovine na bankomatu (v teh pogojih se uporablja naziv: kartice).
- **Plačilna shema Flik** – medbančna plačilna shema, ki omogoča izvajanje takojšnjih plačil med uporabniki različnih bank v Sloveniji, plačila na POS in aplikacijah za sprejem Flik plačil.
- **Pogodba** – izpolnjena, podpisana ter s strani banke odobrena Vloga in priloga k vlogi s seznamom prodajnih mest, ima skupaj s Pogodbo o plačilnih storitvah ter temi in vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji značaj pogodbe.
- **Potrdilo o nakupu (SLIP)** – potrdilo o opravljeni transakciji.
- **POS-terminal ali POS oprema** – so elektronske naprave, ki na brezstičen in stičen način omogočajo sprejemanje različnih plačilnih kartic, takojšnjih plačil Flik, elektronski zajem transakcij ter prenos podatkov o nakupu, plačilu blaga in/ali storitev. Na voljo je v stacionarni in mobilni različici.
- **Predavtorizacija** – rezervacija sredstev na kartici kot jamstvo imetnika, da razpolaga s sredstvi za bodoče plačilo. Predavtorizacija znižuje razpoložljivo stanje na kartici.
- **Prodajno mesto** – posamično prodajno mesto uporabnika (trgovca), na katerem se uporablja POS oprema za plačevanje storitev s karticami in takojšnjih plačil Flik.
- **Prodaja na spletnih prodajnih mestih** – prodaja blaga in/ali storitev prek spletne trgovine uporabnika (trgovca), s katerim ima Banka podpisano Vlogo.

- **Procesni center** – vsakokratna gospodarska družba, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za procesiranje transakcij.
- **Reklamacija** – Pritožba ali nesoglasje, zaznana s strani trgovca kot pogodbenega partnerja banke, s strani banke ali s strani stranke trgovca pri izvajanju kartičnih in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali prek interneta oziroma transakcij, povezanih s tem.
- **Splošni pogoji** – pomenijo in se nanašajo na te Splošne pogoje za sprejemanje plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali na spletu ter uporabi POS opreme (v teh pogojih se uporablja naziv: Splošni pogoji). Ti Splošni pogoji so sestavni del Splošnih pogojev o opravljanju plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava.
- **PIN številka** – osebna štirimestna identifikacijska številka, ki predstavlja podpis imetnika kartice pri poslovanju s kartico.
- **Tarifa nadomestil banke** – vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za plačilne storitve za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava.
- **Uporabnik** - pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje, s katerim ima Banka sklenjeno Pogodbo.
- **Vloga** – pomeni Vlogo za sprejem kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali spletu ter uporabo POS opreme ter je sestavni del Pogodbe.
- **3D Secure** – je mednarodni varnostni standard, ki se uporablja za preverjanje istovetnosti uporabnikov kartic pri spletnem plačevanju ter ga podpirata kartični shemi Mastercard in Visa.

### 3 Najem in uporaba POS opreme

---

- 3.1. Na podlagi popolno izpolnjene in podpisane ter s strani banke odobrene Vloge bo banka uporabniku za njegova prodajna mesta omogočila najem ustrezne certificirane POS opreme.
- 3.2. Storitev najema POS opreme prek banke vključuje naslednje elemente:
  - namestitvev in najem POS opreme z ustrezno certificirano strojno in programsko opremo;
  - vzdrževanje in servisiranje obstoječe POS opreme;
  - vzdrževanje strojne in programske opreme v skladu z varnostnim standardom PCI DSS ter zahtevami mednarodnih kartičnih sistemov Visa in Mastercard ter plačilne sheme Flik;
  - pomoč prodajnim mestom prek 24-urnega klicnega centra.
- 3.3. Uporabnik se zavezuje, da bo poskrbel za pripravo električnih in telekomunikacijskih priključkov, ki so potrebni za delovanje POS opreme ter banki oz. njeni pooblaščenim osebam omogočil namestitvev te POS opreme.
- 3.4. Ob namestitvi POS opreme bosta uporabnik in banka oz. od nje pooblaščen osebni podpisala prevzemni zapisnik ter preizkusila delovanje nameščene opreme. Prav tako banka oz. od nje pooblaščen osebni ob namestitvi lahko zagotovi izobraževanje uporabnikov POS opreme na prodajnem mestu in hkrati uporabniku predloži kratka navodila za uporabo POS opreme.
- 3.5. Banka uporabniku skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil banke zaračuna najemnino za POS opremo, razen če ni s Pogodbo dogovorjeno kako drugače. Najemnina se obračuna za nazaj in za polni mesec.

### 4 Sezonski najem POS opreme

---

- 4.1. Banka uporabniku, ki zaradi sezonske narave svoje gospodarske dejavnosti le-te na vseh svojih prodajnih mestih ne opravlja skozi celo leto (sezonsko poslovanje), za čas izven obdobja sezonskega poslovanja ne zaračunava najemnine za POS opremo. Če ima uporabnik več prodajnih mest in zgolj na nekaterih izmed njih opravlja sezonsko poslovanje, uporabnika ni možno opredeliti kot uporabnika, ki posluje sezonsko.
- 4.2. Uporabnik mora začetek in trajanje obdobja sezonskega poslovanja opredeliti na vlogi.

- 4.3. Uporabnik, ki posluje sezonsko, se zaveže, da v obdobju izven sezonskega poslovanja, navedenem na vlogi, ne bo opravljal transakcij na POS opremi. V primeru, da se transakcije preko POS opreme izvajajo tudi v izven sezonskem obdobju, banka uporabniku za mesec, v katerem so bile opravljene kakršnekoli transakcije na POS terminalu, zaračuna najemnino skladno s Tarifo nadomestil banke.
- 4.4. Uporabnik, ki na vlogi opredeli, da posluje sezonsko, mora zaključke o prometu na POS terminalu izvajati ročno, sam, skladno z navodili, ki jih prejme ob namestitvi POS terminala. Za uporabnike, ki se na vlogi opredelijo kot uporabniki, ki poslujejo celo leto, se zaključek o prometu na POS terminalu izvede avtomatično, samodejno, in sicer vsak dan ob isti uri in za vse uporabnike enako.

## 5 Vzdrževanje POS opreme

---

- 5.1. Banka bo POS opremo redno vzdrževala brez dodatnega nadomestila. Redno vzdrževanje obsega vzdrževanje, ki omogoča nemoteno delovanje POS opreme, da se lahko ta uporablja v skladu s temi splošnimi pogoji.
- 5.2. Banka oziroma z njene strani pooblaščen oseb bo o natančnem času vzdrževalnih del in drugih posegih obvestila uporabnika najmanj en delovni dan pred nameravano izvedbo del.
- 5.3. Če bo banka zamenjala okvarjeno opremo ali njen del, bosta pogodbeni stranki podpisali zapisnik, pri čemer bosta v zapisniku navedena tudi proizvajalec in tip novega POS terminala oziroma PIN pad-a, ki se izroča uporabniku. Za zamenjano POS opremo se bodo uporabljala vsa določila teh splošnih pogojev.
- 5.4. Če zaradi uporabe, ki je v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, pride do okvare, poškodbe, uničenja oziroma izgube POS opreme, bo banka oziroma z njene strani pooblaščen oseb poskušala okvare oz. poškodbe POS opreme odpraviti. Če to ne bo mogoče, bo POS opremo nadomestila z novo, uporabnik pa se zavezuje banki poravnati vse stroške, skladno z vsakokrat veljavno tarifo nadomestil banke, oziroma banki povrniti vse stroške popravila ali zamenjave, ki bi jih v tem primeru banki zaračunal pogodbeni izvajalec.

## 6 Sprejem plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali spletu

---

- 6.1. Vrsta plačilnih kartic, ki jih lahko uporabnik sprejema na POS opremi in/ali spletu, se določi v Vlogi.
- 6.2. Plačila s kartico ter takojšnja plačila Flik se izvajajo izključno elektronsko, preko POS opreme. V primeru nedelovanja POS opreme se plačila s karticami in takojšnja plačila ne morejo izvajati.
- 6.3. Plačilne kartice se sprejemajo izključno in le za namen plačila nakupa blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti uporabnika.
- 6.4. Uporabnik se obvezuje, da bo ob sprejemu kartic preveril sledeče:
  - videz plačilne kartice, ki mora ustrezati opisu kartice;
  - številke in črke kartice, ki ne smejo biti vidno spremenjene ali različnih oblik.
- 6.5. Uporabnik zagotovi, da je v času opravljanja plačilne transakcije plačilna kartica vseskozi v vidnem polju imetnika plačilne kartice.
- 6.6. Uporabnik mora opraviti ustrezno identifikacijo imetnika plačilne kartice. Identifikacija imetnika plačilne kartice se opravi tako, da imetnik plačilne kartice vnese PIN številko. Uporabnik zagotovi, da imetnik plačilne kartice lahko diskretno vnese PIN številko.
- 6.7. Če obstajajo oziroma nastopijo okoliščine, ki bi po razumni skrbni presoji zahtevale preveritev istovetnosti imetnika plačilne kartice, se ta izvede s primerjavo imena na plačilni kartici z imenom in sliko na osebni dokumentu imetnika plačilne kartice, ki je namenjen identifikaciji oseb. V primeru, da se imetnik plačilne

kartice ne želi identificirati z osebnim dokumentom, uporabnik zavrne sprejem plačilne kartice kot način plačila nakupa blaga oziroma storitev.

- 6.9. Za vsako uspešno ali neuspešno opravljeno plačilno transakcijo POS oprema izpiše dva enaka zaporedna izpisa, od katerih enega prejme uporabnik, ki ga hrani in v primeru zahteve posreduje banki, drugega pa uporabnik izroči imetniku plačilne kartice. Izpis iz POS-terminala oziroma potrdilo o nakupu je dokaz o nakupu in hkrati nastanku obveznosti imetnika kartice do uporabnika oziroma plačnika takojšnjega plačila Flik in hkrati podlaga za terjatev trgovca do banke.
- 6.10. Banka zagotovi avtorizacijo v realnem času razen v primeru, ko to ni možno zaradi tehničnih motenj, trenutne prekinitve sistema oziroma nedelovanja le-tega.
- 6.11. Uporabnik se odpoveduje vsakršnim odškodninskim zahtevam v primeru, ko banka ne zagotovi avtorizacije iz razlogov navedenih v prejšnjem odstavku tega člena.
- 6.12. Uporabnik bo na vidnem mestu na svojem prodajnem mestu in/ali spletni strani označil, katere kartice sprejema kot način plačila za prodano blago oziroma za opravljene storitve. Banka oz. njen pogodbeni izvajalec pa bo glede sprejema kartic uporabniku pravočasno in brezplačno dostavila potrebne nalepke ali datoteke z logotipi v elektronski obliki.

## 7 Zavrnitve plačil na prodajnem mestu in/ali spletu

- 7.1. Banka si pridržuje pravico zavrniti plačilo nakupa:
- če ni bila pridobljena avtorizacija za nakup oziroma opravljeno storitev;
  - če nakup ni nastal kot rezultat uporabe kartice oziroma takojšnjega plačila Flik oziroma če uporabnik izvede nakup z nedovoljeno transakcijo oz. s transakcijo, ki ni specificirana v navodilih za uporabo POS-terminala, ki jih prejme uporabnik ob sklenitvi pogodbe;
  - če kartica ob času nastanka nakupa še ni bila veljavna oziroma ji je veljavnost že potekla.
- 7.2. Banka lahko od uporabnika zahteva dodatna pojasnila in informacije, kadar meni, da je zahteva stranke za določeno transakcijo, ali določena transakcija stranke neobičajna glede na znesek in/ali druge dejavnike. V zvezi s tem uporabnik izrecno soglaša in pooblašča banko, da banka lahko v postopku obravnave strankine zahteve ali transakcije, posreduje navedena pojasnila in informacije ter s tem povezane podatke o uporabniku in njeni zahtevi in/ali transakciji, svoji vsakokratni obvladujoči družbi ali njeni specializirani odvisni družbi, ne glede na njun sedež.
- 7.3. V primeru suma zlorabe na prodajnem mestu ali ob nepravilnostih pri poslovanju pri uporabniku ali prek spleta ali nepravilnosti pri izpolnjevanju kriterijev za minimalno varnost poslovanja s karticami, ima banka pravico zadržati plačilo za opravljene nakupe pri uporabniku. Banka o tem obvesti uporabnika. Banka plačilo zadrži do razrešitve posameznega primera. Banka lahko zadrži plačilo za opravljene nakupe na prodajnem mestu tudi v primeru zaznanega vdora, izgube ali odtujitve kateregakoli dokumenta ali zapisa v elektronski ali papirni obliki, ki vsebuje podatke o karticah ali kartičnih in drugih transakcijah. Banka lahko zadrži plačilo za opravljene nakupe pri uporabniku tudi v primeru prejema finančne reklamacije na kartično ali drugo transakcijo procesirano pri uporabniku. V primeru, da se ugotovi oziroma da preiskava izkaže, da uporabnik v primerih iz prejšnjih odstavkov ni ravnal v nasprotju s pravili poslovanja s karticami iz teh splošnih pogojev, oziroma da teh pravil ni kršil, ali da ni na kakršen koli drug način prispeval k nastanku navedenih primerov, se plačilo v posameznem primeru izvede po razrešitvi takega primera oziroma zahtevka.

## 8 Obveznosti uporabnika

---

### 8.1. Uporabnik se zavezuje:

- da bo najeto POS opremo uporabljal samo za namene, določene s temi pogoji;
- da bo POS opremo uporabljal s skrbnostjo dobrega gospodarja in brez soglasja banke ne bo sam preklapljal POS opreme na telekomunikacijske linije, na katere ti niso bili originalno priklopljeni ob namestitvi s strani banke oz. njene pooblaščen osebe;
- da bodo njegovi delavci uporabljali POS opremo v skladu z vsemi priročniki in navodili za uporabo POS terminala oziroma spletne trgovine, ki jih prejmejo ob namestitvi POS opreme;
- da bo vsa svoja prodajna mesta vidno označil z ustrežno oznako (nalepko) Mastercard, VISA in Flik, ki jo bo prejel od banke oz. njene pooblaščen osebe ob namestitvi POS opreme;
- da bo v primeru prekinitve pogodbe odstranil vse vidne oznake Mastercard, VISA in Flik;
- da bo prodajal blago/storitev uporabnikom plačilnih kartic Mastercard in VISA, ki so bile izdane v Sloveniji in tujini, ter uporabnikom sheme takojšnjih plačil Flik, v svojem imenu in za svoj račun;
- da ne bo omejeval plačil s karticami ali takojšnjih plačil z najnižjimi zneski plačil;
- da uporabniku kartice ali sheme Flik za plačilo ne bo posredno ali neposredno zaračunal dodatnih provizij in nadomestil;
- da bo ob morebitni okvari POS opreme oziroma v primeru, ko POS oprema ne omogoča sprejetja plačila plačilne kartice ali sheme takojšnjih plačil Flik, o tem v roku 48 ur obvestil banko lastnico POS opreme;
- da bo posloval v skladu s pravili banke in mednarodnih kartičnih sistemov MasterCard ter VISA in sheme takojšnjih plačil Flik;
- da bo upošteval in posloval v skladu s PCI standardi, kar pomeni, da bo zagotovil varnost podatkov, ki so nastali na podlagi transakcije na prodajnem mestu pogodbene stranke;
- da bo upošteval dodatna priporočila in zahteve, ki jih bo prejel od banke;
- da bo med svojim delovnim časom omogočil delavcem banke ali s strani banke pooblaščenim osebam nemoten dostop do POS opreme;
- da bo nemudoma priglasil banki vse spremembe v telefonskih zvezah ter motnje, pomanjkljivosti ali poškodbe POS opreme;
- da ne bo sam popravil ali kako drugače posegal v delovanje POS opreme brez pridobitve predhodnega soglasja banke,
- da bo vzpostavil redno kontrolo POS opreme na vseh prodajnih mestih pred nedovoljenimi posegi in vgradnjo neoriginalnih delov ter v primeru ugotovljenih nepravilnosti o tem nemudoma obvestil banko;
- da bo brez odlašanja preprečil posege v POS opremo ali njihovo zamenjavo tretjim nepooblaščenim osebam,
- da bo izvajal redne preglede stanja POS opreme na prodajnem mestu in pravilnosti delovanja varnostnega sistema.

8.2. Uporabnik ne sme zbirati in uporabljati seznamov imetnikov kartic ali katerihkoli drugih podatkov, ki se nanašajo na kartično poslovanje, razen za namene, opredeljene v teh pogojih.

8.3. Uporabnik mora na zahtevo banke v dogovorjenem roku posredovati banki vse zahtevane podatke, ki bi bili potrebni za razrešitev potrjene ali domnevne zlorabe ter podatke za razrešitev prejetih reklamacij. Uporabnik mora pri razreševanju popolnoma sodelovati s predstavniki banke ali s pooblaščenimi predstavniki plačilnih shem pri preiskavi dogodka.

8.4. V primeru, da uporabnik uporablja POS opremo v nasprotju z določili teh Splošnih pogojev, je banki in tretjim osebam odgovoren za povračilo povzročene škode.

8.5. Uporabnik je odgovoren za vsako poškodovanje, uničenje ali izgubo POS-opreme, četudi je do nje prišlo brez krivde prodajnega mesta ali njegovih delavcev. Uporabnik je dolžan banki povrniti vso škodo, ki je nastala zaradi poškodovanja, uničenja ali izgube POS opreme, za kar banka trgovcu izstavi račun.

- 8.6. Uporabnik in/ali njegovo prodajno mesto je dolžno ob odtujitvi ali zaznavi vdora v POS-opremo o tem nemudoma obvestiti banko in organe pregona in do prihoda onemogočiti dostop nepooblaščenim osebam do prodajnega mesta oz. POS opreme, kjer obstaja sum na zlorabo ali se je zloraba zgodila. Uporabnik mora zagotoviti tudi umik POS terminala iz prodajnega mesta, z namenom izločitve potencialno škodljive opreme pri opravljanju transakcij, ter zavarovati morebitne video posnetke za obdobje, ko naj bi do zlorabe ali odtujitve na prodajnem mestu prišlo.
- 8.7. Uporabnik je zavezan banki poravnati vso škodo, ki bi nastala v primeru neprimerne oziroma nezadostne varovanja podatkov o uporabnikih plačilnih kartic ali mobilne aplikacije Flik Pay.
- 8.8. Uporabnik soglaša, da banka uporabi vse podatke o transakcijah za uveljavljanje pravic in obveznosti iz pogodbe. Banka pa se zavezuje, da pri tem ne bo razkrila zaupnih podatkov ali katerihkoli drugih zaupnih informacij o trgovcu, njegovemu poslovanju ali njegovih strankah zunaj banke in/ali procesnega centra, brez predhodne pisne odobritve uporabnika, razen kadar to zahteva ali dovoljuje zakon.

## 9 Finančne obveznosti banke

---

- 9.1. Banka bo uporabniku nakazala vrednost nakupov opravljenih s karticami na prodajnih mestih zmanjšanih za znesek provizije in stroškov (t.i. poravnava obveznosti banke do uporabnika) v višini in roku, kot je to pogodbeno dogovorjeno oziroma opredeljeno v pogodbi. Za takojšnja plačila Flik je račun uporabnika odobren takoj po izvedbi transakcije vse dni v tednu. Provizija za takojšnja plačila Flik se obračunava mesečno v sklopu računa za ostale plačilne storitve.
- 9.2. Če je v pogodbi določena dnevna poravnava obveznosti, se le-ta izvaja vsak delovni dan za transakcije, ki so bile opravljene v času do 4 dni nazaj. Če je poravnava obveznosti tedenska, se izvede vsak petek v tednu, če je ta dan delovni dan, in sicer za vse transakcije, izvedene v preteklem obdobju, od torka do ponedeljka. Če je poravnava obveznosti mesečna, se ta za pretekli mesec izvede najkasneje do 8. delovnega dne v mesecu. Če se dan poravnave za kartične transakcije sovpada z dnem, ko se po zakonu ne dela (sobota, nedelja ali praznik oziroma drug dela prost dan), se poravnava izvede prvi naslednji delovni dan. Če so obveznosti uporabnika do banke višje kot obveznosti banke do uporabnika, se na isti dan, kot se običajno poravnajo obveznosti, bremeni tudi račun uporabnika. Uporabnikom, ki nimajo prometa in stanja na poslovnem transakcijskem računu, se pošlje račun.

## 10 Finančne obveznosti uporabnika

---

- 10.1. Uporabnik je zavezan banki plačati vse stroške za izvajanje poslov iz naslova sprejemanja kartic in transakcij s takojšnjimi plačili Flik, ki so dogovorjeni s pogodbo, temi Splošni pogoji in v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil banke. S strani banke zaračunani stroški uporabnika bodo razvidni na vsakokratnem obračunu (izpisku) prometa in provizij.
- 10.2. Uporabnik se s sklenitvijo pogodbe strinja, da banka obračunava poenoteno provizijo, kar pomeni, da je prikazana končna provizija, ki jo uporabnik plača banki, in vsebuje vse stroške, vključno z medbančno provizijo in provizijo posameznih shem.
- 10.3. V primeru, ko obveznosti uporabnika presegajo višino prometa v določenem obračunskem obdobju je uporabnik dolžan banki poravnati obveznosti v višini kot so določena na poslanem računu .
- 10.4. V primeru ugotovljene zlorabe ali nepravilnosti pri poslovanju na prodajnem mestu ali prek spleta je uporabnik zavezan k plačilu stroškov, ki nastanejo pri razreševanju dogodka. Uporabnik odgovarja banki tudi za plačilo vseh zaračunanih kazni s strani kartičnih plačilnih shem MasterCard in Visa, ki so posledica neskladnosti delovanja uporabnika s temi splošnimi pogoji ali standardi PCI DSS.



10.5. Uporabnik soglaša in pooblašča banko, da za poravnavo njegovih zapadlih in neporavnanih obveznosti do banke brez posebnega naloga uporabi katera koli sredstva uporabnika pri banki.

10.6. Če bi se potem, ko je banka na podlagi opravljenih zaključkov že izvedla poravnavo obveznosti, ugotovilo, da postopki na prodajnem mestu uporabnika niso bili opravljeni v skladu z določili pogodbe, se uporabnik zavezuje banki vrniti vsak znesek, ki ga je neupravičeno prejel, skupaj z zamudnimi obrestmi za čas od prejema plačila do dneva vračila. Uporabnik soglaša, da lahko banka za znesek takšnih transakcij zmanjša plačila svojih obveznosti do uporabnika za naslednja obračunska obdobja vse do dokončnega poplačila škode.

## 11 Reklamacijski proces za kartično transakcijo

---

11.1. Uporabnik se zavezuje:

- da se vse reklamacije iz izvajanja pogodbe rešujejo na najhitrejši možen način.
- da bo banki posredoval vse potrebne informacije in dokazila, ki so povezana za rešitev reklamacije stranke.

11.2. Kot reklamacija imetnika kartice (reklamacija) se šteje vsak ugovor/pritožba/zahteva imetnika kartice v zvezi s plačilom/stroškom/transakcijo, nastalo v zvezi s kartico pri prodajnem mestu uporabnika.

11.3. Uporabnik je dolžan aktivno delovati v postopku reklamacije imetnika kartice ter imetniku kartice in banki na prvi poziv predložiti vsa dokazila, da je bila transakcija opravljena v skladu s pogodbo, da je bilo blago dostavljeno/storitev opravljena v skladu s ponudbo, da je kakovost blaga/storitve ustrezala ponujeni ter druga dokazila glede plačila s kartico. Neizpolnjevanje te obveznosti predstavlja kršitev pogodbe.

11.4. Če banka ugotovi, da je reklamacija utemeljena, je uporabnik dolžan imetniku kartice vrniti prejeto plačilo. Če je banka v okviru reklamacijskega postopka ugotovila, da je reklamacija imetnika kartice upravičena, in je imetniku kartice povrnila znesek reklamirane transakcije, znesek terja oz. bremeni uporabnika.

11.5. Če imetnik kartice zaradi reklamacije sproži chargeback postopek in se s strani kartične sheme banki v temu postopku naloži vračilo sredstev imetniku kartice, je uporabnik dolžan banki nemudoma vrniti znesek v višini zneska reklamirane transakcije, skupaj s stroški postopka.

11.6. Uporabnik je seznanjen, da v primeru reklamacijskega zahtevka imetnika kartice, ne predloži verodostojnega dokazila, da je imetnik kartice dejansko opravil nakup, se šteje, da tega ni opravil in bo reklamacijskemu zahtevku imetnika kartice ugodeno.

11.7. Uporabnik soglaša, da lahko banka za znesek odobrenih reklamiranih transakcij in stroškov reklamacijskega postopka zmanjša plačila svojih obveznosti z naslova nakazil prometa v vseh naslednjih obračunskih obdobjih poravnave vse do dokončnega poplačila škode.

Obveznost pogodbene stranke v zvezi z reševanju reklamacij in druge obveznosti iz tega člena ostane v veljavi tudi v primeru prenehanja pogodbe.

## 12 Reklamacijski proces za takojšnje plačilo Flik

---

12.1. Trgovec kot prejemnik plačila in njegove stranke (uporabniki aplikacije, ki omogoča plačila Flik) so glede takojšnjih plačil Flik izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija), upravičeni do vložitve reklamacije zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- a) Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je plačnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- b) Plačnik ob pregledu prometa poslovanja na svojem transakcijskem računu nima navedenega zneska transakcije prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija.
- c) Je bil plačnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil plačnik obvešččen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
- d) Je plačnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- e) Plačnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

12.2 Trgovec se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejema blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitve, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam z uporabnikom aplikacije Flik.

12.3 .Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije trgovca.

12.4. Če je reklamacija uporabnika aplikacije Flik poslana banki, bo banka trgovca obvestila o vloženi reklamaciji.

12.5. Trgovec s sprejemom teh splošnih pogojev daje banki izrecno in nepreklicno soglasje, da je banka v primeru utemeljeno vložene reklamacije njegove stranke (kupca) upravičena do bremenitve njegovega transakcijskega računa v znesku, na katerega se nanaša reklamacija brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja trgovca. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani stranke (kupca) ali banke stranke prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka.

12.6. Trgovec je dolžan aktivno sodelovati v postopku reklamacije uporabnika aplikacije Flik in banki v roku, ki ga določi banka, podati obrazložitev in se izjasniti o utemeljenosti reklamacije. Trgovec mora banki poleg obrazložitve reklamacije predložiti vsa dokazila o transakciji, na katera se reklamacija nanaša in iz katerih izhaja, da je bila transakcija opravljena v skladu s to pogodbo. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, naročilnica blaga oziroma storitve trgovcu s strani njegove stranke, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu trgovca itd.

12.7. Če banka ugotovi, da postopki na prodajnem mestu niso bili opravljeni v skladu z določili te pogodbe ter je iz tega naslova nastala banki ali tretji osebi finančna škoda, je trgovec dolžan to škodo poravnati, skupaj z zamudnimi obrestmi za čas od prejema plačila do dneva vračila. Trgovec s sprejemom teh splošnih pogojev soglašja, da lahko banka za znesek te škode zmanjša plačila svojih obveznosti do trgovca za naslednja obračunska obdobja vse do dokončnega poplačila škode.

- 12.8. Obveznost trgovca v zvezi z reševanju zahtevkov uporabnikov aplikacije, ki omogoča Flik in druge obveznosti iz tega člena, ostanejo v veljavi tudi v primeru odstopa/prenehanja/prekinitve te pogodbe.

12.9. Če se naknadno ugotovi, da je bila reklamacija stranke neupravičena, da trgovec ni ravnal v nasprotju s temi splošnimi pogoji oziroma da ni na kakršen koli drug način prispeval k nastanku navedenih primerov, banka znesek reklamacije, za katerega je bremenila transakcijski račun trgovca, vrne trgovcu na njegov transakcijski račun po razrešitvi reklamacije.

## 12 Varnostna pravila

---

- 12.1. Na področju varnosti mora biti uporabnik skladen s standardom PCI DSS, kar pomeni, da mora uvesti in izvajati varnostno politiko, ki je skladna z zahtevami iz teh splošnih pogojev in standardom PCI DSS. Standard in njegove zahteve so podrobno opisane na spletnih straneh <https://www.pcisecuritystandards.org/>. Vse morebitne stroške, ki nastanejo pri certifikaciji standarda, nosi uporabnik.
- 12.2. Uporabnik mora na zahtevo banke implementirati vse potrebne spremembe pri poslovanju s karticami in takojšnjimi plačili Flik oz. implementirati dodatne varnostne kontrole, ki jih zahtevajo varnostni standardi za kartično poslovanje ali pa jih zahtevajo plačilne sheme ter drugi regulatorji.
- 12.3. Uporabnik bo izvajal redne preglede pravilnosti delovanja varnostnega sistema in varnostne aktivnosti ustrezno evidencialno.
- 12.4. Uporabnik mora banki oziroma s strani banke pooblaščenim osebam, ki se izkažejo z osebnim dokumentom ali s službeno izkaznico, omogočiti dostop do POS opreme vsak delovni dan v svojem rednem poslovnem času.

## 13 Trajanje pogodbe

---

- 13.1. Pogodba je sklenjena za nedoločen čas.
- 13.2. Banka ali uporabnik lahko kadarkoli pisno odpove pogodbo. Odpovedni rok je 30 dni in začne teči z dnem oddaje pošiljke na pošto. Odpoved pogodbe mora biti sestavljena v pisni obliki ter poslana drugi pogodbeni stranki s priporočeno pošto in povratnico.
- 13.3. Če katerakoli pogodbeni stranka krši svoje obveznosti po pogodbi, lahko druga pogodbeni stranka od nje odstopi. V tem primeru se pogodba šteje za razdrto s potekom 30-ega dne od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto. V tem primeru je stranka, ki je pogodbo kršila, zavezana drugi pogodbeni stranki poravnati vso škodo, ki bi nastala zaradi take kršitve.
- 13.4. V primeru, da uporabnik v enem letu od podpisa pogodbe ni ustvaril prometa oziroma ni dosegel dogovorjenega prometa ali pa se je po mnenju banke finančni položaj uporabnika poslabšal, si banka pridržuje pravico odpovedati pogodbo in se pogodba šteje za razdrto s potekom 30-ega dne od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odpovedi pogodbe.
- 13.5. V primeru suma zlorabe pri uporabniku ali na prodajnem mestu ali nepravilnosti pri poslovanju pri uporabniku ali na prodajnem mestu, ali preko spleta, za katere je odgovoren oziroma jih je omogočil oz. je pri njih sodeloval uporabnik oziroma njegovo prodajno mesto, oziroma v primeru kršitve pogodbe oziroma teh splošnih pogojev, ali če to od banke zahteva kartična plačilna shema Mastercard ali Visa, si banka pridržuje pravico odstopiti od pogodbe in zahtevati plačilo povzročene škode od uporabnika. Pogodba se šteje za razdrto s potekom 30-ega dne od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto. Banka v primeru suma zlorabe ali drugih ugotovljenih kršitev po pogodbi lahko uporabniku kadarkoli onemogoči POS poslovanje / sprejemanje plačil na POS-ih za čas največ do 30 dni. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odstopa od pogodbe ali onemogočanja poslovanja s POS opremo.
- 13.6. Do prenehanja veljavnosti pogodbe sta pogodbeni stranki zavezani poravnati vse svoje obveznosti po pogodbi. Do preteka odpovednega roka je uporabnik dolžan banki na lastne stroške vrniti vso POS opremo v nepoškodovanem in uporabnem stanju. O izročeni opremi bosta pogodbeni stranki sestavili prevzemni zapisnik. V primeru, da uporabnik želi, da banka prevzame POS opremo na prodajnem mestu, bo odklop opreme zagotovila banka, uporabnik pa se obvezuje, da bo banki oziroma pooblaščenim osebam, ki bodo opravile odklop, omogočil nemoten dostop do opreme in izvedbo odklopa ter povrnil vse stroške odklopa.

- 13.7. Uporabnik se zavezuje, da bo banki poravnal stroške skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil banke.
- 13.8. V primeru, da uporabnik POS opreme do prenehanja veljavnosti pogodbe le-te ne vrne, se šteje, da jo želi obdržati, banki pa je dolžan povrniti banki stroške najema POS opreme za ves čas, ko je bila le-ta v uporabnikovi posesti, kot tudi vse druge stroške nastale zaradi odpisa POS opreme ter postopka po vsakokrat veljavni tarifi banke.
- 13.9. Uporabnik se zavezuje, da bo za kartična plačila, ki so bila opravljena na uporabnikovem prodajnem mestu, tudi po prenehanju pogodbe izvajal reševanje reklamacij imetnikov kartic.

## 14 Podizvajanje in odstop pogodbe tretji osebi

---

- 14.1. Banka lahko storitev (ali del storitev), ki so predmet te pogodbe, prenese na tretje osebe ali jih da v podizvajanje tretjim osebam brez predhodnega soglasja uporabnika za vsak posamezni primer.
- 14.2. Banka bo še naprej polno odgovorna za vsa dejanja in opustitve svojih podizvajalcev ter za obveznosti, storitve in funkcije, ki jih bodo opravili podizvajalci, v enaki meri, kot če bi te obveznosti, storitve in funkcije opravila sama. V zvezi s tem bo banka tudi zagotovila, da bo njeno osebje, vključno s podizvajalci, spoštovalo njene obveznosti po tej Pogodbi, vključno z obveznostmi, ki se nanašajo na zaupnost, zaupne podatke in zaupne informacije ter varstvo osebnih podatkov in bančne tajnosti ter poslovne skrivnosti.
- 14.3. Banka lahko prenese pogodbo, ali v celoti ali deloma odstopi pravice ali obveznosti po pogodbi proti plačilu ali brezplačno, tretji osebi, s čimer se uporabnik izrecno strinja. Banka o odstopu pogodbe uporabnika pisno obvesti.
- 14.4. Obveznosti uporabnika na podlagi pogodbe ostanejo v celoti veljavne, tudi, če:
- banka prenese pogodbo na svojega pravnega naslednika ali katerokoli drugo družbo;
  - pride do statusnega preoblikovanja, prenosa premoženja in poslovanja, spremembe pravno organizacijske oblike ali drugih sprememb banke.
- Uporabnik s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da že vnaprej sprejema vse morebitne spremembe s strani banke, kot so opredeljene v tem poglavju.

## 15 Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

---

- 15.1. Banka je upravljelec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku, ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z njim.
- 15.2. Banka za namen izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa ter za namene trženja v obsegu skladnem s privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov obdeluje, hrani, posreduje in varuje osebne in ostale zaupne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679-GDPR), zakonom, ki ureja bančništvo, zakonom, ki ureja gospodarske družbe in drugimi predpisi, ki se nanašajo na varovanje osebnih in zaupnih podatkov ter poslovno skrivnost ter skladno s svojimi internimi akti.
- 15.3. Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so na voljo na povezavi <https://www.gbkr.si/varstvo-osebnih-podatkov> oziroma v dokumentu "Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov", ki je strankam na vpogled v vseh poslovalnicah Gorenjske banke.
- 15.4. Na navedeni povezavi oziroma v navedenem dokumentu so poleg pomembnih informacij v zvezi z načinom obdelave osebnih podatkov navedeni tudi vsi potrebni kontaktni naslovi banke, preko katerih lahko uresničujete svoje pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov.

- 15.5. Uporabnik ne sme zbirati, shranjevati ali uporabiti oziroma uporabljati katerihkoli podatkov v zvezi z izvajanjem Pogodbe, razen tistih podatkov, ki so v Pogodbi in/ali Splošnih pogojih izrecno navedeni in opredeljeni ter v teh primerih zgolj za namene, kot so izrecno določeni v Pogodbi in/ali Splošnih pogojih.
- 15.6. Uporabnik je dolžan preprečiti, da bi katerakoli druga oseba vodila, evidentirala, snemala, shranjevala ali uporabila katerekoli podatke o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah ter v ta namen izvede vse potrebne ukrepe.
- 15.7. V primeru neprimerne in/ali nezadostne varovanja podatkov o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah uporabnik nosi vse finančne, materialne in druge posledice svojih dejanj in/ali opustitev.

## 16 Postopek reševanja sporov

---

- 16.1. Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na naslov info@gbkr.si. O rešitvi pritožbe mora banka obvestiti uporabnika v najkrajšem možnem roku, oziroma najkasneje v 15 koledarskih dneh po prejemu pritožbe. Če ni možna dokončna rešitev pritožbe v tem roku, banka v odgovoru uporabnika seznanjena s postopkom reševanja in predvidenem roku rešitve, ki pa ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.
- 16.2. Uporabnik je dolžan banki povrniti stroške reševanja neupravičene reklamacije ali pritožbe.

## 17 Končne določbe

---

- 17.1. Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za sprejem kartic in takojšnjih plačil Flick na prodajnem mestu in/ali prek spleta ter uporabo POS opreme. Pravice in obveznosti uporabnika POS opreme začnejo veljati z dnem podpisa Vloge s strani pooblaščenih oseb obeh pogodbenih strank. Šteje se, da uporabnik s podpisom zahtevka soglaša z vsebino vsakokrat veljavnih splošnih pogojev. Vloga in vsakokrat veljavni Splošni pogoji s prilogami so del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.
- 17.2. Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi ter s svojo poslovno politiko spreminja te Splošne pogoje. O vsaki spremembi teh splošnih pogojev ali o uvedbi novih splošnih pogojev bo banka uporabnika obvestila z objavo v poslovalnicah in na spletnih straneh banke na naslovu www.gbkr.si.
- 17.3. Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko odstopi od pogodbe. Če banka na prejeto pisnega odstopa od pogodbe v petnajstih (15) dneh od dneva, ko objavi spremenjene splošne pogoje, se šteje, da uporabnik soglaša in sprejema spremenjene splošne pogoje.
- 17.4. Za reševanje morebitnih sporov iz naslova Pogodbe in/ali Splošnih pogojev je pristojno sodišče v Kranju. Vloga in Splošni pogoji se presoja po pravu Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 1.10.2023 dalje.

Gorenjska banka d.d., Kranj

Kranj, 3. 2. 2022